

【施設状況】

グループ名称	松代老人憩の家								
指定管理者名	一般社団法人長野市開発公社					法人番号	9100005000010		
所管課	主	101000	高齢者活躍支援課	副					
構成施設	1394	松代老人憩の家							
施設分類	06	保健福祉2型		施設利用者圏域	01	地域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制
施設概要	大広間・静養室・ロビー・浴室・脱衣室・事務室 等								
施設設置目的	高齢者の相互交流・教養の向上・レクリエーションの場として心身の健康増進を図る。								
基本方針等	施設の適正維持管理に努め、利用者に良好なサービスを提供すると共に各種講座、イベントの開催といった事業実施により、施設の設置目的である「高齢者の相互交流」「教養の向上」「レクリエーションの普及」を図る。								
主な実施事業	高齢者の相互交流・教養の向上・レクリエーションの場として心身の健康増進を図る。 浴場の提供。はり、マッサージの提供								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	一般社団法人長野市開発公社			指定回数	5 回	
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4年3月31日	5年	管理運営開始日	平成18年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)					

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
	利用者数	人	29,474	26,288	17,654	10,282	58%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 【令和2年度】 新型コロナウイルス感染予防措置に伴い、令和2年4月1日から5月31日まで、令和3年3月30日から3月31日まで休館した。 【令和元年度】 令和元年10月に旧保健保養訓練センターへ移転し、浴室の収容人数が減少								
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	・入浴設備の提供 ・はり・マッサージ事業						
	自主事業	・生きがいづくり各種講座 ・施設無料開放(敬老の日) ・温泉講座 ・新春イベント(落語) ・バレンタインイベント ・館内装飾(七夕飾り、クリスマスツリー飾り、お雛様飾り) ・売店運営		〈未実施〉 ・看護師による健康相談・健康体操・血圧測定 ※看護師不足のため				
サービス維持・向上の取り組み(広報等)	・新聞折込チラシ等の活用により、施設PR活動を実施。 ・隣接する松代荘と一体なった施設運営・広報活動により周知に努めている。							

3 利用者評価

区分	内容		評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート	3
		(2) 調査、会議等の内容 要望、利用目的、接遇態度、自主事業 ・利用者のアンケート調査及び利用者からの直接窓口への要望により把握したもの。 ・アンケート実施人数 102名 男性58名・女性44名 (60代 20名 70代 48名 80代 31名 90代 3名) お風呂について 良い59名 やや良い 9名 普通20名 やや悪い9名 悪い13名 大広間について 良い47名 やや良い 9名 普通29名 やや悪い11名 悪い10名 ロビーについて 良い59名 やや良い10名 普通29名 やや悪い10名 悪い10名 職員の対応は 良い180名 やや良い 6名 普通13名 やや悪い10名 悪い10名	
	(3) 調査、会議等の結果 ・口頭により説明した ・長野市と協議の中で改善すべきものは改善した。		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・お湯がよく体がよくあたたまる。ありがたく感謝しております。 ・何度か来ていると顔見知りになり、料理・介護等相談に乗っていただき、いいの場になっていると思います。 ・憩の家にふさわしい、あたたかな雰囲気のところに来るのが楽しみです。 ・大変ありがたく思っています。長く続いてほしいです。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ①お風呂が狭いので、洗い場共に広くしてほしい。4人入ればいっぱいである。 ①お風呂の湯船が浅すぎる。 ①脱衣場がせまい。 ②駐車場が少ない。 ③電子レンジを置いて欲しい。		
《対応措置》		①苦情として、長野市に報告する旨を伝えた。 ②憩の家隣、保健センター駐車場への案内看板を玄関に設置。 ③要望を受け、大広間に設置済。	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	2,554,550	利用料金	1,333,950	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	33,755,700	指定管理料	33,755,700		雑(納付金)		雑(納付金)	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
	販売収入等		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入	555		その他		その他	
	計	36,310,250	計	35,090,205		計	0	計	0
収入	人件費	12,791,086	人件費	14,114,864	歳入	指定管理料	33,755,700	指定管理料	27,054,000
	設備管理費	2,640,531	設備管理費	2,689,883		委託料		委託料	
支出	備品購入費	0	備品購入費	0	歳出	需用費		需用費	
	修繕費	250,000	修繕費	792,000		役務費		役務費	
	光熱水費	10,225,656	光熱水費	1,878,551		使用料・賃借料	1,922,447	使用料・賃借料	1,907,628
	事業費	4,661,770	事業費	4,748,249		修繕費	381,260	修繕費	78,100
	事務経費	0	事務経費	0		工事請負費		工事請負費	29,548,800
	本社経費	2,430,239	本社経費	2,536,057		備品購入費		備品購入費	
	その他	3,300,931	その他	2,322,891		その他		その他	
	計	36,300,213	計	29,082,495		計	36,059,407	計	58,588,528
自主事業	収入	410,000	収入	306,710					
	支出	315,995	支出	241,347					
	自主事業損益	94,005	自主事業損益	65,363					
損益		104,042		6,073,073	差引		-36,059,407		-58,588,528
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									48.5%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				本社経費について、指定管理料が不確実な計画段階では、本社経費を除いた支出額から消費税を除き7.95%を掛けている。 実績段階では、収入から消費税を除き7.95%を掛けている。					

5 管理運営全般 ※ すべて  で、「3」、「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 支配人1名、嘱託2名		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか		
セルフモニタリング等	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		☑
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	評価			
地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。	3			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①地元諸団体や地元サークル活動団体との連携を深め、減免による会場提供など福祉の向上に努める。 ②豊富な成分を有する天然温泉は、その効能の高さから地元住民を中心に幅広く利用されている。地元の重要な資源として、また天然温泉がもたらす地域への波及効果と積極的な地元業者への発注による経済的効果など地域住民と共に魅力ある施設を目指す。</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	①地元諸団体や地元サークル活動団体との連携を深め、減免による会場提供など福祉の向上に努める。 ②豊富な成分を有する天然温泉は、その効能の高さから地元住民を中心に幅広く利用されている。地元の重要な資源として、また天然温泉がもたらす地域への波及効果と積極的な地元業者への発注による経済的効果など地域住民と共に魅力ある施設を目指す。
協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由			
①地元諸団体や地元サークル活動団体との連携を深め、減免による会場提供など福祉の向上に努める。 ②豊富な成分を有する天然温泉は、その効能の高さから地元住民を中心に幅広く利用されている。地元の重要な資源として、また天然温泉がもたらす地域への波及効果と積極的な地元業者への発注による経済的効果など地域住民と共に魅力ある施設を目指す。				

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性 5</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 3</p> <p>事業収支 2</p> <p>管理運営全般 2</p> <p>危機管理体制 2</p> <p>--- 基準値</p> <p>合計得点 60</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	3	12	
事業収支	3	6	
管理運営全般	3	6	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>隣接する国民宿舎松代荘と一体となった施設運営(混雑時に、職員の応援を依頼する、スケール除去の一括発注等)によりサービスの向上、効率的な運営、経費の節減につなげている。</li> <li>全館ガス暖房から、灯油のスポットストーブへ切り替えたことにより、光熱水費を大幅に圧縮した。</li> </ul>		
取組み・改善案等(施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
	利用者が減少傾向である。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、入浴人数の制限や、大広間の利用制限を行ったため、利用者の増加には繋げることができなかった。	引き続きサービス内容の改善・向上に取り組んでいく。
次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナ禍で離れた利用者の利用再開促進。</li> <li>新しい利用者を獲得するとともに、一層のサービス向上に努める。</li> <li>7月からの利用料金値上げによる収入の確保。</li> </ul>		

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・日々利用者の方には、「真心・感謝・親切」をモットーに施設運営に努め、あいさつや会釈を行い感謝の気持ちで対応した。
- ・利用者には声掛けをし、コミュニケーションをとるよう努めた。
- ・地場産野菜をはじめ、季節商品の販売により利用者サービスの向上に努めた。
- ・館内を常に清潔に保つため念入りに清掃するよう心がけた。
- ・コロナ対策を講じた自主事業による顧客満足度の向上に努めた。
- ・コロナ対策を講じた静養室を各趣味の教室、講座に開放し誘客に努めた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・隣接施設「松代荘」と協力して効率的な温泉管理作業(排水路の清掃等)をした。
- ・状況により、職員による修繕を行い経費削減を図った。
- ・こまめに水道・ガス・電気を消したり、冷暖房を調節するなど、光熱水費の削減に努めた。

③ その他

- ・新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底を図り、アクリル板設置等により安全・安心対策ができた。
- ・職員の一部は松代地区に在住しており、また、業者においてもほとんどが地元地域であるなど地域の活性化に努めた。
- ・盗難及び利用者同士のトラブル防止のため、館内の巡視強化に努めた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・利用者の拡大に向けて、効果的な広報を研究する(チラシの配布数の増加)

(3) 総合評価

評価基準

- 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり  
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者  
自己総合評価

C

① 評価理由

- ・隣接する松代荘と一体となった施設運営によりサービスの向上、効率的な運営、経費の削減に繋がった。
- ・利用者からの要望等が多い施設ではあるが、利用者の立場に立った対応ができており、利用者からの評価は概ね良好である。
- ・新型コロナウイルス感染拡大による自粛などの影響により、当初の目標は達成出来ませんでした。が、チラシ等の配布により、利用拡大に努めた。

② 次年度以降の取組み

- ・新型コロナウイルス感染対策を講じながら、安全・安心・快適に施設を利用していただけるよう集客に努める。
- ・温泉の良さをチラシ等でPRを実施し集客に繋げる。
- ・利用者のアンケート調査や聞き取りをし、利用者ニーズを把握した運営に努める。
- ・利用者のニーズを把握し、売店商品の見直しを行う。
- ・職員研修による資質向上に努める。
- ・温泉講座や演芸イベント等を企画し、高齢利用者の憩いの場を提供していきたい。